

2021年5月18日
西日本旅客鉄道株式会社

和歌山線 お客様が駅で降車できなかった事象について

和歌山線で車内スクロールの表示誤りにより、ご乗車中のお客様が別の駅で降車されるという事象を発生させました。ご利用のお客様にはご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。

- 1 発生日時 2021年5月18日（火） 午前8時10分頃
※お客様からご申告をいただいた時刻
- 2 場 所 和歌山線 下井阪（しもいさか）駅
- 3 列車名 上り普通列車（和歌山駅発 王寺駅行）
編成両数：4両 乗車人員 約400名
和歌山駅（7：41）発 王寺駅（10：05）行
- 4 概 況 午前8時10分頃、お客様から弊社お客様センターに「車内表示が千旦（せんだ）になっていたため降車したが、降りたら下井阪駅（千旦駅から五つ先の駅）であった」との申告がありました。
確認の結果、和歌山駅～粉河駅間で車内スクロールが誤った表示になっていたことが判明しました。

※下井阪駅で降車されたお客様は、次の和歌山方面行きの普通列車にご乗車いただくよう、お客様センターからご案内をしました。
※車内スクロールとは、各車両の車内ドア上部に設置している案内表示板です。
※他のお客様から降車できなかったとの申告は受けていません。
- 5 原 因 和歌山駅～粉河駅間で、車内スクロールが正常に表示していなかったためです。